

MANIFESTAÇÃO DTEC/CGTIC**Resposta à Impugnação apresentada pela empresa CLARO S.A.****Processo Administrativo nº:** 59004.000131/2025-66**Pregão Eletrônico nº:** 90006/2026 – UASG 533013**Objeto:** Solução de PABX Virtual em Nuvem (comodato), SIP, 200 ramais DDR, Telefones IP e *softphones* (comodato), telefonia VoIP com plano ilimitado Local/LDN fixo-fixo e fixo-móvel, Portabilidade numérica e Serviço de internet dedicada.**Impugnante:** CLARO S.A., CNPJ nº 40.432.544/0001-47.**Interessado:** Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicações – CGTIC/SUDAM.**1. RESUMO E POSIÇÃO DA CGTIC**

A impugnação da CLARO S.A. não prospera em nenhum de seus seis pontos. O Termo de Referência nº 19/2026 e o Estudo Técnico Preliminar nº 1/2025 já definem, de forma objetiva, o resultado exigido da contratação — disponibilidade, SLA por severidade, redundância geográfica e suporte contínuo — o que basta para o julgamento objetivo e para a fiscalização contratual, nos termos dos arts. 18 e 34 da Lei nº 14.133/2021, que resguardam à Administração a discricionariedade técnica de contratar por resultado, sem necessidade de normatizar os meios internos de engenharia empregados pelo fornecedor. Dois pontos (itens 1 e 5) admitem, facultativamente e por mera cautela, esclarecimento redacional pontual, sem qualquer efeito sobre o dimensionamento das propostas, a competitividade do certame ou a necessidade de republicação do Edital.

2. ANÁLISE POR PONTO IMPUGNADO**2.1. Métricas de qualidade de voz — QoS (latência, jitter, MOS, R-Factor, perda de pacotes)**

O objeto contratado é uma solução integrada de Comunicações Unificadas (UCaaS) — PABX Virtual em Nuvem, VoIP, link dedicado e suporte —, e não a contratação isolada de transporte IP. O TR já define o resultado exigido: disponibilidade mínima de 98% (ETP 5.5.5/5.5.6), Índices de Disponibilidade e de Atraso com fórmulas e glosas objetivas (TR 7.3), SLA por severidade de chamados (TR 4.51) e suporte 24x7x365 (TR 4.92). A escolha de codecs, SBC, QoS/DSCP, VLANs e técnicas de priorização é meio técnico de responsabilidade do fornecedor para atingir o resultado contratado, não sendo exigível que a Administração normatize parâmetros internos de engenharia de rede.

Posição da CGTIC: INDEFERIDO. Faculta-se, por cautela, esclarecimento fixando piso de MOS $\geq 4,0$, sem caráter de vício e sem necessidade de republicação.

2.2. Ausência de SLA de disponibilidade

Contrariado pelo próprio instrumento: disponibilidade mínima mensal de 98%, com tabela específica para PABX e ramal remoto (ETP 5.5.5/5.5.6); meta ID = 1 e fórmula de glosa $V_d = V \times [1 - (D/100)]$, limitada a 20% (TR 7.3.4); e SLA de 4 horas para restabelecimento do link dedicado, com monitoramento proativo exigido da contratada (ETP 7.6.2).

Posição da CGTIC: INDEFERIDO — a alegação carece de objeto.

2.3. Ausência de redundância dos enlaces de acesso

O TR já exige redundância geográfica de datacenters e eliminação de ponto único de falha na plataforma (TR 4.43 e 4.74) e "dupla abordagem" mediante infraestrutura redundante para o link dedicado (ETP 7.6.3). A exigência adicional pretendida pela impugnante — dupla operadora ou dois enlaces físicos distintos — superdimensionaria o objeto, oneraria a contratação e restringiria a competitividade, em ofensa ao princípio da proporcionalidade; a Lei nº 14.133/2021 não impõe arquitetura de acesso duplicado como condição de habilitação.

Posição da CGTIC: INDEFERIDO.

2.4. Ausência de Plano de Continuidade de Negócio, DRP, RTO e RPO

Os elementos funcionais equivalentes já são exigidos: backup e replicação obrigatórios de todos os dados (TR 4.42), redundância geográfica (TR 4.43) e disponibilidade/suporte contínuos 24x7x365 durante toda a vigência (TR 4.92 e 7.11.1). A formalização nominal de BCP/DRP/RTO/RPO corresponde ao modelo de governança corporativa interna do fornecedor, e não é indispensável à definição do objeto quando o resultado — disponibilidade e recuperação do serviço — já está assegurado, como é o caso.

Posição da CGTIC: INDEFERIDO.

2.5. Habilitação ANATEL (STFC x SCM) e suposta incompatibilidade com a vedação à subcontratação

A outorga exigível decorre da natureza do serviço efetivamente executado por cada licitante: quem fornecer diretamente o link dedicado deverá deter, por força da própria regulação setorial — e independentemente de menção expressa no item 9.35 do TR —, a autorização de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) correspondente; a Administração não está obrigada a enumerar exhaustivamente cada modalidade regulatória aplicável ao objeto. Ademais, a vedação à subcontratação (TR 4.5) refere-se à execução do objeto contratual por terceiro, e não impede que a contratada utilize infraestrutura de telecomunicações própria ou regularmente contratada nos limites da legislação setorial; tal utilização não caracteriza subcontratação da prestação principal.

Posição da CGTIC: INDEFERIDO. Faculta-se, por cautela, esclarecimento explicitando que a outorga exigida abrange, cumulativamente, o SCM quando o próprio licitante for responsável pelo enlace, sem necessidade de retificação ou republicação.

2.6. Suposta insuficiência do prazo de implantação e portabilidade numérica

A alegação parte de premissa equivocada: o cronograma do TR (item 4.46) não fixa 15 dias, e sim 45 (quarenta e cinco) dias corridos, tanto para a portabilidade numérica dos 200 ramais DDR quanto para a implantação total da solução e para a ativação do link dedicado. O prazo de 15 dias citado pela impugnante (item 4.46.3) refere-se à obrigação diversa — entrega contingencial do sistema com numeração provisória via *softphone*, destinada a evitar indisponibilidade da telefonia durante a transição. O TR ainda resguarda a contratada quanto a atrasos por dependências técnicas externas ou por fluxos internos da SUDAM (itens 4.46.1 e 4.46.2).

Posição da CGTIC: INDEFERIDO.

3. QUADRO-SÍNTESE

Item	Ponto impugnado	Posição da CGTIC e fundamento
1	Métricas de QoS (latência, jitter, MOS, R-Factor, packet loss)	INDEFERIDO. TR já define resultado (disponibilidade, SLA por severidade); meio técnico é liberdade do fornecedor (arts. 18/34, Lei 14.133). Esclarecimento de MOS $\geq 4,0$ é facultativo.
2	Ausência de SLA de disponibilidade	INDEFERIDO. Já previsto: 98% mensal (ETP 5.5.5/5.5.6); fórmula de glosa (TR 7.3.4); SLA de 4h do link (ETP 7.6.2).
3	Ausência de redundância dos enlaces	INDEFERIDO. Já exigida redundância geográfica (TR 4.43/4.74) e dupla abordagem do link (ETP 7.6.3); dupla operadora seria desproporcional.
4	Ausência de BCP/DRP/RTO/RPO	INDEFERIDO. Resultado equivalente já exigido (backup, replicação, redundância, 24x7 — TR 4.42/4.43/4.92); nomenclatura é modelo de governança interna do fornecedor.
5	Habilitação ANATEL (STFC x SCM) e vedação à subcontratação	INDEFERIDO. Outorga exigível decorre do serviço efetivamente executado; uso de infraestrutura própria regulada não é subcontratação (TR 4.5). Esclarecimento é facultativo.
6	Prazo de implantação/portabilidade (alegados 15 dias)	INDEFERIDO. Premissa fática equivocada: prazo real é de 45 dias corridos (TR 4.46); os 15 dias (item 4.46.3) tratam de numeração provisória de contingência.

4. CONCLUSÃO E ENCAMINHAMENTO

Diante do exposto, esta CGTIC opina pelo INDEFERIMENTO INTEGRAL da Impugnação apresentada pela CLARO S.A., por não se verificar, em nenhum dos seis pontos suscitados, ilegalidade, restrição indevida à competitividade ou vício capaz de comprometer o julgamento objetivo do certame. Recomenda-se:

- a manutenção do Edital, do Termo de Referência e do Estudo Técnico Preliminar em todos os seus termos, inclusive quanto ao cronograma de implantação (45 dias) e ao SLA de disponibilidade (98%) já vigentes;
- a expedição facultativa, por parte da área de licitações e contratos, de esclarecimento tratando, exclusivamente por cautela e reforço de segurança jurídica, do piso de MOS (item 2.1) e da abrangência da outorga ANATEL ao SCM quando aplicável (item 2.5), sem efeito sobre o dimensionamento técnico das propostas e sem necessidade de reabertura de prazos ou republicação do Edital.

É a manifestação definitiva desta Coordenação-Geral, que se submete à decisão do(a) Sr(a). Pregoeiro(a).

Belém/PA, 27 de julho de 2026.

Evandro Kouji da Silva Torii
Integrante Técnico

Gilberto Gomes da Silveira
Integrante Requisitante